

bases promoción bienvenida empresa 1T4 2017



1 objeto

La sociedad, R cable y telecomunicaciones Galicia S.A., en adelante R, presta los servicios de telefonía fija y móvil, internet de alta velocidad y televisión por cable, y ha decidido lanzar una campaña comercial de captación denominada "promoción bienvenida empresa 1T4 2017", en adelante la Promoción Bienvenida, con las siguientes bases:

2 duración y ámbito

La Promoción Bienvenida se aplicará a nuevos clientes de la división de Empresas o nuevas localizaciones de clientes que contraten el servicio entre el 01/10/ 2017 y el 31/10/2017.

3 descripción de la Promoción Bienvenida

La oferta de contratación del servicio de R bajo la promoción bienvenida es:

- portabilidad, alta e instalación básica para nuevas altas gratis en todos los combos y mambos con internet (precio sin promoción 99,17 € (120 € con IVA)).
- combo negocio 350; combo negocio 200 y combo negocio 50, cada uno con cuota de 23,97 €/mes (29 € con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 con módulo; combo negocio 200 con módulo y combo negocio 50 con módulo, cada uno con cuota de 23,97 €/mes (29 € con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 ocio; combo negocio 200 ocio y combo negocio 50 ocio, cada uno con cuota de 23,97 €/mes (29 € con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa; combo negocio 200 festa y combo negocio 50 festa, cada uno con cuota de 32,23 €/mes (39 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa rachada; combo negocio 200 festa rachada y combo negocio 50 festa rachada, cada uno con cuota de 46,28 €/mes (56 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350; combo negocio 200 y combo negocio 50, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB), con cuota de 28,93 €/mes (35 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 con módulo; combo negocio 200 con módulo y combo negocio 50 con módulo, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB), con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 ocio; combo negocio 200 ocio y combo negocio 50 ocio, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB) con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa; combo negocio 200 festa y combo negocio 50 festa, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB) con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa rachada; combo negocio 200 festa rachada y combo negocio 50 festa rachada cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB) con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo SEN 350 con módulo; combo SEN 350 ocio; combo SEN 200 con módulo y combo SEN 200 ocio, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (plana con 5GB o superior) con cuota de 28,93 €/mes (35 € con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo SEN 350 festa y combo SEN 200 festa, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (plana con 5GB o superior) con cuota de 37,19 €/mes (45 € con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo SEN 350 festa rachada y combo SEN 200 festa rachada, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (plana con 5GB o superior) con cuota de 51,24 €/mes (62 € con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- televisión R ocio con cuota gratis durante el primer mes; después 27,27 €/mes (33 € con IVA).
- teléfono R con cuota gratis durante el primer mes, después 20,66 €/mes (25 € con IVA).

- mambo con cuota de 23,97 €/mes (29 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después 38,84 €/mes (47 €/mes con IVA).
- mambo contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB) ambos con cuota de 28,93 €/mes (35 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo oficina despreocupín con puestos adicionales gratis 2 meses y con cuota de 69,9 €/mes (84,58 € con IVA) durante 12 meses al contratarlo conjuntamente con el mantenimiento plata y nubeR (5,5 €/mes (6,66 € con IVA)). Después 79,9 €/mes (96,68 € con IVA).
- combo centralita con líneas adicionales gratis 2 meses y con cuota de 69,9 €/mes (84,58 € con IVA) durante 12 meses al contratarlo conjuntamente con el mantenimiento plata y nubeR (5,5 €/mes (6,66 € con IVA)). Después 79,9 €/mes (96,68 € con IVA).
- nube R móvil con cuota gratis durante 3 meses. Precio sin promoción 0,83 €/mes (1 € con IVA).
- nube R multidispositivo con cuota gratis durante 3 meses. Precio sin promoción 2,48 €/mes (3 € con IVA).
- mantenimiento **móvilR** con cuota gratis durante 3 meses. Precio sin promoción 0,83 €/mes (1 € con IVA)
- mantenimiento plata gratis 3 meses. Precio sin promoción 5,79 €/mes (7 € con IVA).
- seguridadeR opcional con descuento del 50% durante 6 meses. Precio sin promoción 3,5 €/mes (4,24 € con IVA).
- 3ollos R opcional con cuota del servicio y cuota de alquiler del concentrador gratis durante los 2 primeros meses. Precios sin promoción: concentrador 5€/mes; cuota del servicio 0€/mes para clientes con combo o mambo con internet y 9€/mes para el resto de clientes. Descuento en la financiación del equipamiento de 3ollos R hasta un máximo de 1,65 €/mes (2 € con IVA) durante 24 cuotas. El importe de los equipos que supere los 1,65€ (2€ con IVA) deberá abonarlo el cliente. Instalación gratuita. Precio de los sensores financiados a 24 meses; el n° máximo de sensores/medidores que puede incluir un servicio es de 4 para clientes residenciales y 7 para empresas; el n° máximo de cámaras que puede incluir un servicio es de 2 para clientes residenciales y de 3 para empresas. En el caso de baja posterior a 2 meses, el cliente abonará a R las cuotas pendientes de los equipos financiados que superen los 1,65€ (2€ con IVA) sin tener en cuenta ninguna promoción.

4 paquetes de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios, con cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de combos negocio (sin módulo) de R vigentes a 01/10/2017:

| producto | combo 350 negocio | combo 200 negocio | combo 50 negocio |
|-----------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| teléfono | tarifa plana a fijos y 4.000 min de fijo a móvil+1.100 minutos a móviles con factura electrónica* | | |
| Internet | 350/35 megas | 200/20 megas | 50/5 megas |
| | wi-fi AC doble banda | wi-fi N doble banda | wi-fi N |
| televisión | tv antena TDT sin antenas y autonómicos e internacionales en DVB-C | | |
| móvilR plana 10GB | 70,25 €/mes (85 con IVA) | 67,77 €/mes (82 con IVA) | 62,81 €/mes (76 con IVA) |
| móvilR plana 5GB | 61,98 €/mes (75 con IVA) | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 54,55 €/mes (66 con IVA) |
| móvilR 200 min + 8GB | 61,98 €/mes (75 con IVA) | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 54,55 €/mes (66 con IVA) |
| móvilR plana 3GB | 58,68 €/mes (71 con IVA) | 56,20 €/mes (68 con IVA) | 51,24 €/mes (62 con IVA) |
| móvilR 200 min + 3GB | 53,72 €/mes (65 con IVA) | 51,24 €/mes (62 con IVA) | 46,28 €/mes (56 con IVA) |
| móvilR tarifa 0 2GB | 52,89 €/mes (64 con IVA) | 50,41 €/mes (61 con IVA) | 45,45 €/mes (55 con IVA) |
| precio sin móvilR | 48,76 €/mes (59 con IVA) | 46,28 €/mes (56 con IVA) | 41,32 €/mes (50 con IVA) |

A efectos informativos se indican los precios, con cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de combos negocio (con módulo) de R vigentes a 01/10/2017:

| producto | combo 350 negocio | combo 200 negocio | combo 50 negocio |
|-----------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| teléfono | tarifa plana a fijos y 4.000 min de fijo a móvil +1.100 minutos a móviles con factura electrónica* | | |
| internet | 350/35 megas | 200/20 megas | 50/5 megas |
| | wi-fi AC doble banda | wi-fi N doble banda | wi-fi N |
| televisión | tv antena TDT sin antenas y autonómicos e internacionales en DVB-C | | |
| módulo negocio | llamadas internas, 50 llamadas TPV, fax virtual profesional, wifi negocios, multiring, ayudaR y mantenimiento profesional bronze | | |
| móvilR plana 10GB | 70,25 €/mes (85 con IVA) | 67,77 €/mes (82 con IVA) | 62,81 €/mes (76 con IVA) |
| móvilR plana 5GB | 61,98 €/mes (75 con IVA) | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 54,55 €/mes (66 con IVA) |
| móvilR 200 min + 8GB | 61,98 €/mes (75 con IVA) | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 54,55 €/mes (66 con IVA) |
| móvilR plana 3GB | 58,68 €/mes (71 con IVA) | 56,20 €/mes (68 con IVA) | 51,24 €/mes (62 con IVA) |
| móvilR 200 min + 3GB | 60,33 €/mes (73 con IVA) | 57,85 €/mes (70 con IVA) | 52,89 €/mes (64 con IVA) |
| móvilR tarifa 0 2GB | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 57,02 €/mes (69 con IVA) | 52,07 €/mes (63 con IVA) |
| precio sin móvilR | 55,37 €/mes (67 con IVA) | 52,89 €/mes (64 con IVA) | 47,93 €/mes (58 con IVA) |

*tarifa plana a fijos sin límite de llamadas, limitada a 120 minutos por llamada, los excesos se facturarán a 20,66 cent/min (25 con IVA).
1.100 minutos de llamadas de fijo a móviles nacionales al recibir la factura exclusivamente en formato electrónico: 100 minutos de lunes a viernes y 1.000 minutos fines de semana y festivos autonómicos y nacionales; limitados a 60 minutos por llamada, los excesos en llamadas a móviles a 20,66 cent/min (25 con IVA) + 17,36 cent establecimiento (21 con IVA).

| producto | combo sen 350 | combo sen 200 |
|-----------------------------|---|--------------------------------|
| internet | 350/35 megas router wi-fi N | 200/20 megas router wi-fi N |
| televisión | tv ocio 40 canales (12 HD), rebobina y catálogo | |
| móvilR plana 10GB | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 57,02 €/mes (69 con IVA) |
| móvilR plana 5GB | 51,24 €/mes (62 con IVA) | 48,76 €/mes (59 con IVA) |
| móvilR 200 min + 8GB | 51,24 €/mes (62 con IVA) | 48,76 €/mes (59 con IVA) |

| producto | combo centralita | combo pyme 100 megas despreocupín | combo oficina despreocupín |
|---------------|--|-----------------------------------|---|
| teléfono | 1 línea RDSI ó 2 analógicas, tarifa plana fijo* + llamadas a cualquier móvil en horario comercial: · 120 min (sin móvilR) · 300 min (con móvilR) | | 2 líneas IP con teléfono, tarifa plana fijo* + llamadas a cualquier móvil en horario comercial: · 120 min (sin móvilR) · 300 min (con móvilR) |
| internet | 150/15 megas | 100/10 megas | 150/15 megas |
| cuota alta | 189 €/mes (228,69 con IVA) | 390 €/mes (471,90 con IVA) | 159 €/mes (192,39 con IVA) |
| cuota mensual | 79,90 €/mes (96,68 con IVA) | 109,90 €/mes (132,98 con IVA) | 79,90 €/mes (96,68 con IVA) |

*tarifa plana a fijos sin límite de llamadas, limitadas a 120 minutos por llamada, los excesos se facturarán a 20,66 cent/min (25 con IVA).

5 principales opciones de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios sin promoción de las principales opciones de los servicios de R vigentes a 01/10/2017:

| | |
|--|-----------------------------|
| pack ahorro dominio (dominio + mant. plata + ayudaR) | 6,50 €/mes (7,87 con IVA) |
| pack ahorro seguridad (seguridad R + mant. plata + ayudaR) | 6,00 €/mes (7,26 con IVA) |
| pack ahorro wifi (wifi + mant plata + ayudaR) | 7,50 €/mes (9,08 con IVA) |
| pack ahorro seguridad + wifi (seguridad R + wifi + mant. plata) | 9,00 €/mes (10,89 con IVA) |
| pack ahorro respaldo + wifi | 8,00 €/mes (9,68 con IVA) |
| pack ahorro seguridad + respaldo + wifi | 9,50 €/mes (11,50 con IVA) |
| pack ahorro control P2P | 4,50 €/mes (5,45 con IVA) |
| pack ahorro wifi + ollomol R | 13 €/mes (15,73 con IVA) |
| pack ahorro ayuda + mantenimiento | 5,50 €/mes (6,66 con IVA) |
| pack ahorro mantenimiento + ayuda + ollomol | 10 €/mes (12,10 con IVA) |
| tv digital | 20,95 €/mes (25,35 con IVA) |
| son R | 22 €/mes (26,62 con IVA) |
| son R más | 25 €/mes (30,25 con IVA) |
| multiring | 3,00 €/mes (3,63 con IVA) |
| tv ocio (sen móvilR / con móvilR con plana inferior 3GB) | 6,61 €/mes (8 con IVA) |
| tv festa (con móvilR con plana 3GB o superior) | 8,26 €/mes (10 con IVA) |
| tv festa (resto) | 14,88 €/mes (18 con IVA) |
| tv festa rachada (con móvilR con plana 3GB o superior) | 22,31 €/mes (27 con IVA) |
| tv festa rachada (resto) | 28,93 €/mes (35 con IVA) |

5.1 mantenimiento

| | |
|----------------------|--------------------------|
| mantenimiento oro | 15 €/mes (18,15 con IVA) |
| mantenimiento plata | 5,78 €/mes (7 con IVA) |
| mantenimiento bronce | 4,13 €/mes (5 con IVA) |

- tiempo de resolución en caso de corte de servicio de 4 y 8 laborables para los mantenimientos oro y plata respectivamente, y 48 horas naturales para el mantenimiento bronce y el básico. En caso de degradado en el servicio, hay que multiplicar por tres los tiempos de resolución indicados.

- móvil de cortesía con cobertura de daños, válido en los casos en los que el terminal enviado a reparar fuera comprado a **R**; no válido para móviles comprados fuera de **R**. Durante el periodo de préstamo, están cubiertos los daños que pudiera sufrir el móvil de cortesía. No cubre la devolución del mismo. En caso de que el cliente solicite las operaciones actualización SW, optimización rendimiento terminal o eliminación código de seguridad, el coste será 7,44 € (9 con IVA)
- presupuestos reparación rechazados: incluye los presupuestos de terminales de cualquier marca, adquiridos a **R** y cuya reparación se haya gestionado con **R**.
- garantía de red interior de por vida (PTR, cableado, tomas)
- ayuda **R**: soporte telefónico para dispositivos y aplicaciones ofimáticas
- seguro de desplazamiento, que incluye:
 - reconfiguración de navegación internet (tcp-tp) para cablemódem (rtc no incluido) hasta 4 pcs con cablemódem router
 - sintonización de televisores conectados a **R**
 - reparación de la red interior instalada (PTR, cableado y tomas) o conectada (cableado y tomas de teléfono reaprovechadas) por **R**
 - máximo de 3 actuaciones por semestre (1 en caso de sintonización de televisores conectados a **R**)
- ayuda para la configuración del terminal móvil en tienda **R** incluye:
 - configuración punto de acceso internet en el móvil, configuración correo en el móvil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración de aplicación wifi clientes, descarga y configuración nube **R**, eliminación de código de seguridad, actualización del software u optimización del rendimiento del terminal.
 - máximo 3 actuaciones por trimestre (se considera actuación cada una de las operaciones descritas en los puntos anteriores)

6 instalación básica

instalación básica en directo: 1 toma de teléfono por línea analógica e instalación hasta el Punto de Terminación de Red para línea digital + 1 toma de internet + 1 toma de televisión y cableado no superior a 15 metros; los cargos se facturan a mes vencido, con prorrateo de las cuotas mensuales desde el día activación del servicio.

7 pérdida de las ventajas de la promoción

Las ventajas de la promoción cuya vigencia es de 6 meses están ligadas a la permanencia en la modalidad del servicio contratado durante 12 meses. Si el cliente hace un cambio a un producto inferior o se da de baja, deberá abonar el importe promocionado.

El mantenimiento del contrato de prestación de servicios con **R** es de doce meses completos y seguidos desde la provisión del servicio. En caso de baja anterior a ese período en el combo o mamo, el cliente paga la cuota de alta: 99,17 € (120 con IVA) para teléfono **R** y combos 50, 200 y 350; 70 € (84,7 con IVA) para combo y mamo; 159 € (192,39 con IVA) para combo oficina; 189 € (228,69 € con IVA).

- baja de servicio móvil con terminal financiado:** si por cualquier causa, el cliente finaliza su relación contractual con **R**, y posee un terminal financiado del que aún no ha pagado todas las
- baja de servicio móvil sin terminal financiado:** un cliente sin terminal financiado (solo SIM) que solicite la baja del servicio móvil antes de 3 meses, deberá abonar a **R** 99,17€ (120 con IVA), cantidad reducida de forma proporcional al tiempo restante de permanencia del contrato.

8 condiciones generales

Al término del periodo de aplicación de la promoción, se aplicarán al cliente, sin necesidad de comunicación previa, los precios vigentes del servicio en ese momento, que se encontrarán publicados y actualizados en tarifas.mundo-R.com.

Todos los nuevos clientes, por el hecho de participar en esta promoción, aceptan las presentes bases. Esta promoción comercial no es acumulable a otras ofertas y promociones. Bases elaboradas en septiembre 2017.

A efectos de redondeo se trabaja con 4 decimales en cargos y con 6 en tarificación de llamadas, que son redondeados a 2 decimales para facturación según la ley 46/1998.

Todas las condiciones y productos sujetos a disponibilidad del servicio.

Para mayor información consulta R.gal o llama al 1446.

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A. (A15474281); Real 85 A Coruña

VELOCIDADES DE LAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

| Producto | Anunciada Bajada/ Subida | Velocidad Bajada (Kbps) | | | Velocidad Subida (Kbps) | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|---------|-------------------------|------------------------|--------|
| | | Máxima | Disponible normalmente | Mínima | Máxima | Disponible normalmente | Mínima |
| | | | | | | | |
| 20M Internet Fibra Óptica | 20Mbps/2Mbps | 21.327 | 21.071 | 19.774 | 2.288 | 2.272 | 2.209 |
| 50M Internet Fibra Óptica | 50Mbps/5Mbps | 50.000 | 48.235 | 40.201 | 5.042 | 4.909 | 4.989 |
| 100M Internet Fibra Óptica | 100Mbps/10Mbps | 100.000 | 94.619 | 78.193 | 10.000 | 9.585 | 8.864 |
| 150M Internet Fibra Óptica | 150Mbps/15Mbps | 151.791 | 139.642 | 103.904 | 15.000 | 13.955 | 11.171 |
| 200M Internet Fibra Óptica | 200Mbps/20Mbps | 200.000 | 183.063 | 130.255 | 20.000 | 18.632 | 16.900 |
| 350M Internet Fibra Óptica | 350Mbps/35Mbps | 350.000 | 320.362 | 227.946 | 36.505 | 29.995 | 17.465 |

La "velocidad máxima" es la velocidad máxima que permite la red para cada modalidad.

La "velocidad media" se corresponde con el promedio de velocidad de las mediciones realizadas por el Sistema de Sondas para la modalidad relevante que resulte más equiparable.

La "velocidad mínima", se corresponde con el percentil 5, para el cual se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5% de todas ellas. Es decir, es la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD

A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

- La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
- Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.
- Numero de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
- Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
- La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
- Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
- Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
- El Cableado y equipamiento suministrado por EUSKALTEL debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:
 - La señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Cablemodem.
 - La Cobertura WiFi se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por la interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos.
 - Saturación de bandas e interferencias con redes Wifi colindantes con vecinos.
 - Compatibilidad de la versión de WiFi del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red WiFi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WiFi.

Velocidades de acceso a Internet en tecnología móvil

Información sobre la velocidad de internet en Telefonía Móvil

| | Velocidad Anunciada (Mbps) | | Máxima velocidad conseguida (Mbps) | |
|-----------|----------------------------|-------|------------------------------------|-------|
| | Downlik | Uplik | Downlik | Uplik |
| 3G | 16 | 8 | 16 | 8 |
| 4G | 75 | 25 | 75 | 25 |

R publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el apartado de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE. En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

- 1. Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión.**
La tecnología de acceso (4G, 3G o 2G) va a determinar cuál es la máxima velocidad obtenida, independientemente del resto de factores. Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil. Por otro lado las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.
- 2. Distancia a la antena.**
La lejanía respecto a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.
- 3. Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio.**
La capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.
- 4. Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios.**
La red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de la red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.
- 5. Movimiento del usuario.**
Encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando aumenta la velocidad. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.
- 6. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.**
La tecnología del dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene solo tecnología 3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo, la calidad de la antena del dispositivo del CLIENTE también afecta a la velocidad experimentada.
- 7. Condiciones geográficas (incluido ubicación en interiores, garajes, muros, ...).**
La situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.
- 8. Condiciones climatológicas**
Dada a la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.